

高业绩持续的秘诀

——专业销售技能提升训练

主讲：王哲光

课程背景

管理大师杜拉克认为除了营销和创新，其他一切都是成本，在金融危机和全球化浪潮的冲击下，如何帮助企业突破销售困局，能否为企业赢得生存和发展必需的有利润的订单，绝对需要一支骁勇善战的**销售精英团队**。不专业的销售人员往往是在“赶走客户”，好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，在实战中他们经常会发现：“**终端销售的那一套怎么能用在我这样的产品上？如何挖掘和探询客户的需求？公司满足不了大客户提出的各种要求，我在中间好难受！提升销售业绩的关键在那里？为什么我和客户建立了关系，客户还是把订单给了别人？没有回扣预算怎么搞定关键先生？为什么我总找不到团队的感觉？我不应该是一个人战斗！**”这一切将通过训练帮你找到答案。

一个专业的销售人员要做好销售，专业知识必不可少，强烈的自信心、良好的心态再加上专业的销售技巧，**让销售变成自己的技能**，那么销售将无往而不胜！再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员从一个单纯的推销员成长为专业的销售顾问，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户，为自己和团队带来突破性的业绩。

课程目标

- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，具备高度的职业化素养和角色定位；
- 掌握探询需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；
- 掌握客户开发的方法及技巧，拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，提高销售的实战技巧和能力，协同项目成员赢得订单；
- 能基本运用沟通、发问、处理客户异议、成交等顾问式销售的技巧，提升拜访洽谈能力，有效推进客户关系，为企业赢得盈利的订单；
- 在讨论和演练中体验优秀销售人员的实战步骤，提高分析问题和解决问题的能力使其成为专业的卓越销售顾问。

授课对象

销售人员

培训用时

2天（每天6小时）

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧。

课程大纲

一、销售准备与客户分析

1、专业的销售流程

- 1) 做个好顾问
- 2) 需要和需求，交易还是顾问
- 3) 以客户需求为中心的销售流程——卓越销售九连环

销售准备—客户开发—拜访接洽—建立信任—专业呈现—排除异议—缔结成交—服务跟进—客户管理

2、客户干系人分析

- 1) 需要收集哪些客户资料
- 2) 找对关键人——干系人分析
- 3) 客户采购标准流程
- 4) 绘制干系人图谱

演练：客户干系人分析

3、销售机会评估

- 1) 销售机会评估四大方面
- 2) 强制事件
- 3) 独一无二的商业价值
- 4) 高层信任度与政治联盟

演练：销售机会评估

4、产品/服务价值提炼

- 1) FABE 提炼卡
- 2) 匹配价值
品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值
技术、质量、收益、交付能力、使用成本
管理水平、商誉、领导魅力、职业素质、标准

演练：卖点与买点——FABE 提炼

二、专业销售呈现技巧

- 1、语言塑造与驾驭能力
 - 1) 语音语调与声音形象塑造
 - 2) 语言运用与故事塑造
 - 3) 提升感染力

教学影片：声音的魅力
- 2、掌控与引导客户的技巧——SPIN 顾问式销售模式
 - 1) 状况询问
 - 2) 问题询问
 - 3) 暗示询问
 - 4) 需要-满足询问

教学影片：王牌销售员
- 3、SPIN 提问的原则与询问技巧
 - 1) 询问原则
 - 2) 高风险与低风险区

演练：SPIN 话术提炼
- 4、卖方案而不是卖产品
 - 1) 将客户的注意力引导到解决方案上
 - 2) 您给客户的解决方案要体现什么？
 - 3) 标准解决方案的构成要素
 - 4) 方案呈现应避免的错误

教学影片：不成功的商业演示

三、面对面销售与沟通技巧

- 1、客户购买意愿的心理学判定
 - 1) 客户购买意愿的四大因素
 - 1.1) 对产品价值的认可
 - 1.2) 对品牌的信任
 - 1.3) 对满足自己需求的认可
 - 1.4) 销售人员的引导
 - 2) 如何判断客户的购买意愿
- 2、客户素质的心理学判定
 - 1) 影响客户素质的因素
知识、文化、对行业的了解、社会经验、个人素养、沟通能力
 - 2) 如何判断客户素质高低
- 3、如何引导四种客户状态的销售进程
 - 1) 低素质、低意愿
 - 2) 低素质、高意愿
 - 3) 高素质、低意愿
 - 4) 高素质、高意愿

案例研讨：客户状态评估与应对
- 4、认知客户购买意愿下的潜藏心理
 - 1) 客户的面子
 - 2) 如果是我，会接受吗

- 3) 任何人都喜欢讨论对他们自己非常重要的事情
- 4) 人们只能听到和听从他们理解的话
- 5) 人们喜欢，相信和信任与他们一样的人
- 6) 哪怕是高素质的人，也有可能而且经常心胸狭隘
- 7) 任何人都有社会面罩

演练：客户需求探询

四、回应客户疑问与成交技巧

1、常见客户疑问与排除方法

- 1) 销售过程中常见的客户异议
- 2) 客户异议的实质
- 3) 客户通常关注的方面
- 4) 有效处理客户异议的标准步骤
- 5) 不要误认为客户跟你一样认同

教学影片：客户拒绝怎么办

2、打破僵局与销售推进

- 1) 洽谈中有哪些僵局？
- 2) 洽谈中僵局的处理方法
- 3) 突破僵局的方法

教学影片：打动客户的真正原因

3、给价格正义的理由——报价策略

- 1) 价格的含义
- 2) 给价格正义的理由
- 3) 报价策略与价格空间
- 4) 影响价格的主要因素
- 5) 报价的基本方法

4、临门一脚的关键——缔结成交

- 1) 成交失败的原因剖析
- 2) 成交的阶段时机
- 3) 预示成交的八大信号
- 4) 缔结成交的十大促成技法

教学影片：如何让客户说“是”

职业习惯造就卓越人生